



Als ze gewoon maar eens met ons gingen praten

Verkennd onderzoek naar het klantenperspectief van
Almeerse 45-55-jarigen vanuit de bijstand
op weg naar werk

1 maart 2016 - 1 maart 2017

Fiet van Beek
Charlotte Vissenberg
Joost van der Weide





Medewerkers

Algemeen:

Fiet van Beek (projectleiding, coördinator onderzoekslijn Inclusie)
Lineke Verkooijen (lector Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg)

Onderdeel Klanten:

Abdel El Makrini (student Bedrijfskunde MER, mede-onderzoeker)
Hanna Peerkhan (ervaringsdeskundige, mede-onderzoeker)
Jolinde de Vries-Drenth (student MWD, mede-onderzoeker)
Marijke Hagenaar (ervaringsdeskundige, mede-onderzoeker)
Sherida Scheuer (ervaringsdeskundige, mede-onderzoeker)
Tatjana König (ervaringsdeskundige, mede-onderzoeker)
Quinta Ansem (onderzoeker Lectoraat Klantenperspectief)

Onderdeel werkgevers:

Abdel El Makrini (student bedrijfskunde, mede-onderzoeker)
Joost van der Weide (onderzoeker, Lectoraat Nieuwe Arbeidsverhoudingen)
Reins Richardson (student HRM, mede-onderzoeker)

Onderdeel professionals:

Charlotte Vissenberg (onderzoeker, Lectoraat Klantenperspectief)
Jolinde de Vries-Drenth (student MWD, student-assistent)

Met dank aan:

- de klanten, werkgevers en professionals die bereid waren mee te werken aan een interview of focusgroepbijeenkomst;
- Josephine Cheung, Michiel van Essen, Mathijs Tuynman, Machteld van de Wetering van de gemeente Almere voor het meedenken op geplande en ongeplande momenten;
- de sleutelinformanten die bereid waren tot een gesprek: Ineke van Galen (Participatiefabriek, de Schoor), Judith Wijnen (ASD), Maartje Kroon (Werken voor werk), Korrie Hasper-Wolters (Arme kant van Almere), Ruud Wouters en Ton van den Berg (Cliëntenberaad Almere/FNV), Ruud Schaap (STIP-Flevoland), Majorie Stroebel (VMCA) en Tom Lansink (Lansink Glas- en schilderwerken)



Inhoudsopgave

Hoofdstuk

1. Over het onderzoek	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Klantenperspectief	4
1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen	5
1.4 Beoogd onderzoeksresultaat en vorm rapportage	5
1.5 Werkwijze	6
1.6 De respondenten	6
2. Goed leven in eigen ogen	9
3. Zoeken naar werk	12
4. Vrijwilligerswerk	17
5. Contact met de gemeente	20
6. Maatwerk	22
7. Ervaringsdeskundigheid	25
8. Conclusies en aanbevelingen	27
9. Samenvatting	33
Bijlage 1: Trede-indeling	35
Bijlage 2: Voetnoten	36



1. Over het onderzoek

1.1 Aanleiding

Sinds 1-1-2015 is de Participatiewet in werking getreden, die als doel heeft zo veel mogelijk mensen met of zonder arbeidsbeperking werk te laten vinden. De gemeente vervult een spilfunctie in de uitvoering van de wet, zo ook de gemeente Almere waar begin 2016 rond de 6000 mensen gebruikmaakten van een bijstandsuitkering. Van die groep was bijna de helft 45 jaar of ouder. De circa 3000 45-plussers bleken onevenredig minder vaak een betaalde baan te vinden dan de groep jonger dan 45 jaar. Volgens de gemeentelijke trede-indeling heeft iets meer dan de helft een lange afstand tot de arbeidsmarkt (participatie treden 1 en 2), en iets minder dan de helft een korte afstand (trede 3 en 4). Voor de gehanteerde trede-indeling: zie bijlage 1.

Uit een nadere analyse van de gemeenteⁱ blijkt dat globaal drie verschillende belemmeringen bij de groep 45-plussers een rol spelen die maken dat ze minder makkelijk aan het werk komen:

1. belemmeringen bij de groep zelf, (deels leeftijdsspecifiek, zoals o.a. gedateerde opleidingen en beperkte digitale vaardigheden);
2. wijze van begeleiding en dienstverlening vanuit de gemeenten (zoals o.a. de intensiteit van begeleiding en de mate van maatwerk die mogelijk is in re-integratie trajecten);
3. arbeidsdiscriminatie ten aanzien van 45-plussers door werkgevers.

De gemeente Almere heeft besloten een aanpakⁱⁱ te ontwikkelen, gericht op het naar werk leiden van werkloze 45-plussers. De primaire doelgroep hierbij bestaat uit bijstandsgerechtigden. Vanaf 2016 onderneemt de gemeente in het kader van dit plan verschillende acties, gericht op:

- het intensiever en meer integraal begeleiden van de groep,
- het meer mogelijk maken van op maat gesneden ondersteuning en
- het starten van een dialoog met werkgevers in de stad over inclusiviteit en arbeidsdiscriminatie.

Er is behoefte aan meer inzicht in de belemmeringen en kansen die spelen bij de re-integratie van 45-plussers en weinig bekend over wat uitkeringsgerechtigden zelf aan valkuilen en mogelijkheden zien. Daarom heeft de gemeente Almere het Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg van Hogeschool Windesheim Flevoland gevraagd een verkennend onderzoek te doen waarin de beleving en inzichten van deze klanten centraal staan. Het onderzoek richt zich op de driehoek klanten-professionals-werkgevers; de bevindingen van de klanten worden gerelateerd aan de inzichten van werkgevers en professionals

1.2 Klantenperspectief

Met 'klantenperspectief in ondersteuning en zorg'ⁱⁱⁱ wordt bedoeld de verwoording van de eigen visie op het al dan niet tijdelijk leven met een probleem, aandoening of beperkingen en op de bijkomende steun, zorg of hulp. Het gaat om verlangens en wensen die samenhangen met het streven naar een *goed leven in eigen ogen*. Het lectoraat bevordert dat klanten worden uitgenodigd tot invloed en dat zij deel kunnen uitmaken van een inclusieve samenleving waarin zij kunnen meedoen, meebepalen en meetellen.^{iv}



Voor de gemeente is het klantenperspectief relevant omdat de werkzoekende 45-plussers met wie zij te maken hebben vanuit dat perspectief handelen in de contacten met de gemeente en het zoeken naar werk of vrijwilligerswerk. Om aan te kunnen sluiten bij de klant, maatwerk te kunnen leveren én voor het ontwikkelen van effectief beleid is die kennis noodzakelijk. De gemeente Almere heeft op dit moment geen systematisch verzamelde gegevens over het klantenperspectief of een daarop ingericht systeem.

1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen

Klanten beschikken over kennis van succes- en faalfactoren, maar zij zijn niet allesbepalend. Ook werkgevers en gemeentelijke professionals hebben hun ervaringen en visie op wat er wel en niet werkt bij deze groep. In hoeverre komen deze visies met elkaar overeen of wijken zij af van wat klanten van belang vinden? Het onderzoek hield zich bezig met de volgende probleemstelling:

Hoe komt er meer zicht op de mogelijkheden en belemmeringen die 45-plussers in de bijstand tegenkomen in de praktijk van het zoeken naar (vrijwilligers)werk én hoe kunnen hun ideeën en ervaringen met betrekking tot het slechten van drempels, kennis en bouwstenen opleveren voor het ontwikkelen, bestendigen of aanpassen van gemeentelijk beleid.

Er is een verkennend kwalitatief onderzoek uitgevoerd met vier onderzoeksvragen:

1. Wat is het klantenperspectief van 45-plussers in Almere die vanuit een bijstandsuitkering op zoek zijn naar werk en/of vrijwilligerswerk?
2. Welke succes- en faalfactoren benoemen zij? Wat denken zij dat er nodig is om de succesfactoren te behouden of te versterken? Wat denken zij dat nodig is om de faalfactoren te verminderen en drempels naar het vinden van werk te slechten?
3. Hoe kijken werkgevers en professionals aan tegen de (on)mogelijkheden van het aan het werk komen van deze 45-plussers? Waarin komt het perspectief van werkgevers en professionals overeen dan wel wijkt het af van het klantenperspectief?
4. Welk advies is de gemeente Almere te geven op basis van de ervaringen van dit onderzoek als het gaat om het inrichten van een structuur voor kennisontwikkeling in verband met haar constante zoektocht naar (nieuwe) informatie over belemmeringen?

1.4 Beoogd onderzoeksresultaat en vorm rapportage

De onderzoekers kwamen met de gemeente Almere overeen dat zij een bondig onderzoeksrapport afleveren met antwoorden op de onderzoeksvragen en aanbevelingen, gebaseerd op gesprekken met minsten 15 klanten, 15 werkgevers en 15 professionals. Vanwege de bondigheid worden onderzoekszaken als de gehanteerde methode en het samenwerken met ervaringsdeskundigen hier niet uitvoerig beschreven. De inhoudelijk meest opvallende zaken worden thematisch beschreven. Per thema komt eerst het klantenperspectief aan de orde en indien van toepassing daarna wat werkgevers c.q. professionals daarover hebben gezegd. Per onderwerp zijn citaten toegevoegd vanwege hun zeggingskracht, hierdoor is het aantal pagina's wat meer dan



beoogd. Met een beknopte en toegankelijke wijze van verslaglegging wordt ook tegemoetgekomen aan de wens van de geïnterviewden die graag de rapportage ontvangen.

1.5 Werkwijze

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van het lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg i.s.m. het Lectoraat Nieuwe Arbeidsverhoudingen, ervaringsdeskundigen uit de betreffende 45-plusgroep en studenten.

In de eerste fase van het onderzoek, het vooronderzoek, werd met 14 klanten, 4 klantvertegenwoordigers, 1 werkgever en 4 andere sleutelinformanten gesproken. Ook werd deelgenomen aan een door de gemeente georganiseerde bijeenkomst van gemeentelijke professionals, werkgevers en klantvertegenwoordigers. De gesprekken met de klanten waren deels individueel, deels in groepjes van 2-4 personen.

In de tweede fase, de dataverzameling, zijn drie studenten en zes ervaringsdeskundigen getraind in het houden van interviews en de houding van een onderzoeker. Twee ervaringsdeskundigen haakten af tijdens de training vanwege het feit dat zij samen een bedrijf zijn gestart en niet meer tot de doelgroep behoorden. De rol van de ervaringsdeskundigen tijdens het onderzoek kan als volgt omschreven worden: reflectie op topiclijst, benaderen van de respondenten, plannen en uitvoeren van interviews, reflectie op de resultaten.

Er zijn diepte-interviews gehouden met klanten, sleutelinformanten en werkgevers. Voor professionals zijn twee focusgroepbijeenkomsten met stellingen gehouden. Tijdens de interviews met klanten en werkgevers werd gebruik gemaakt van een semigestructureerde vragenlijst met voornamelijk open vragen. Bij klanten werd o.a. gevraagd naar hun welbevinden, werkervaring en hun zoektocht naar werk en vrijwilligerswerk. Bij werkgevers gingen de vragen over hun ervaringen met en beeld van de doelgroep, vrijwilligerswerk en mogelijkheden.

De gespreksonderwerpen werden bepaald aan de hand van een literatuuroriëntatie, de interviews in de voorfase van het onderzoek en de gesprekken in de focusgroepen. Zij werden ook voorgelegd aan een vaste contactgroep met vier ambtenaren van de gemeente Almere.

De interviews met de klanten zijn in tweetallen gehouden, waarvan steeds een van de interviewers een ervaringsdeskundige was. De voorlopige resultaten zijn besproken met ervaringsdeskundigen en sleutelinformanten.

Van de focusgroepen en de interviews met klanten en werkgevers zijn geluidsopnames gemaakt. Deze zijn woordelijk uitgeschreven, opgeslagen en geanalyseerd met gebruikmaking van het onderzoeksprogramma QDA Miner.

De citaten in dit rapport zijn vaak de letterlijke weergave van wat gezegd is, soms zijn ze enigszins bewerkt om de zin beter te laten lopen, maar dan zonder de betekenis van het gezegde te veranderen.

1.6 De respondenten

Klanten

De onderzoekers hebben een aselechte steekproef gedaan uit een random bestand van 679 mensen, dat de gemeente heeft samengesteld. Het ging om mensen die in februari

2016 tussen de 45 en 55 jaar waren, een jaar of meer een bijstandsuitkering ontvangen, gedeeltelijk of niet werkten en door de gemeente ingedeeld waren in trede 2, 3 en 4. In de steekproef zijn de klanten met parttime werk (33%) en zonder werk evenredig verdeeld.

De gemeente heeft van de onderzoekers geen informatie ontvangen over welke mensen in de steekproef zaten, wie benaderd zijn en wie wel of niet bereid waren om mee te werken. De klanten hebben in een envelop van de gemeente een brief vanuit Windesheim ontvangen met daarin uitleg over het onderzoek door de onderzoekers en een vraag om mee te werken. In diezelfde envelop zat een aanbevelingsbrief van de gemeente. Er zijn 61 brieven verstuurd. Van 14 personen was geen telefoonnummer beschikbaar of klopte het telefoonnummer uit het gemeentelijk bestand niet, van 12 mensen is een voicemail ingesproken maar kwam geen contact tot stand ondanks herhaalde pogingen (gemiddeld drie maal). 13 mensen werden wel bereikt maar wilden om verschillende redenen niet meewerken: ontvangt geen bijstandsuitkering (1), beheerst de Nederlandse taal onvoldoende (3), afspraak niet mogelijk tijdens de onderzoeksperiode (2), geen tijd (2), ziekte (1), geen zin (4).

In totaal werden 22 mensen geïnterviewd; dat is iets meer dan een derde van het totaal aantal mensen die een brief kregen en bijna twee derde van de mensen met wie contact ontstond. Eén geluidsopname was ongeschikt, waardoor de gegevens van 21 personen zijn geanalyseerd. Negen van de interviews werden bij mensen thuis gehouden, 13 maal op Hogeschool Windesheim. Drie van de geïnterviewden spraken volgens de onderzoekers slecht Nederlands, hetgeen de communicatie bemoeilijkte. In onderstaande tabel staan de achtergrondgegevens van de respondenten die geïnterviewd zijn:

Tabel 1: Demografische gegevens klanten

	Klanten (n = 21)
Gemiddelde leeftijd	50,7 jaar
Culturele achtergrond	
Nederlands	50%
Andere culturele achtergrond (Surinaams, Colombiaans, Hindoestaans, Iranes, Tibetaans, Curaçaos)	50%
Sekse	
Vrouw	62%
Man	38%
Werk	
Full-time	0
Part-time	14.3%
Nee	85.7%
Vrijwilligerswerk (formeel)	
Ja	52%
Nee	48%
Vrijstelling van sollicitatieplicht	19%



Werkgevers

Uit een lijst met voor Almere belangrijke werkgevers van het Lectoraat Nieuwe Arbeidsverhoudingen, zijn werkgevers met minimaal 5 mensen in dienst telefonisch benaderd. Er werden er 114 gebeld. Het was vaak niet mogelijk om meteen de juiste persoon te spreken, waarna werd gemaïld, gevraagd werd terug te bellen of later teruggebeld. Met de meeste bedrijven kwam het contact met de juiste persoon niet tot stand, de reden daarvan is niet bekend. Waar contact wel tot stand kwam, werd 'geen tijd' en 'geen interesse' het meest genoemd als reden om niet mee te doen. Achttien bedrijven wilden wel meewerken; er werd 17 maal met HR-medewerkers gesproken, een maal met een werkgever. De bedrijven waren gevestigd in Almere of hadden relatief veel personeel uit Almere. Zij kwamen uit diverse sectoren: zorg & welzijn, onderwijs, bouwnijverheid, openbaar vervoer en zakelijke dienstverlening. Acht organisaties hadden meer dan 250 medewerkers, 5 tussen de 50 en 250 medewerkers en 5 minder dan 50 medewerkers. 61% had (enige) ervaring met re-integratie van 45-plussers.

Professionals

De gemeente heeft een lijst met mailadressen van ambtenaren met klantcontacten aangeleverd en twee dagdelen voorgesteld waarop de meeste mensen zouden kunnen. Deze mensen zijn benaderd, evenals twee gemeentelijke contactpersonen via wie een uitnodiging is gedaan aan de sociale wijkteams. In totaal deden 23 professionals mee aan een van de twee in april gehouden focusgroepen, onder hen mensen van het UWV, de gemeente en sociale wijkteams.



2 Goed leven in eigen ogen

Net zoals *de* klant niet bestaat is dat ook het geval met *het* klantenperspectief. We schetsen in deze paragraaf niet *het* perspectief van *de* gemiddelde klant, maar zijn op zoek geweest naar trends in wat men belangrijk vindt en vertelde over belemmeringen en kansen. De diversiteit in de groep klanten is groot, er zitten mensen tussen met veel en geen werkervaring, alleenstaanden en met partner, met en zonder kinderen, met en zonder een bepaald geloof, van origine Nederlands en van andere komaf, mensen die een parttime baan en geheel werkloos etc. etc.

Ongeveer een derde van de mensen met wie we gesproken hebben, leeft in omstandigheden waar meer aan de hand is dan het niet hebben van een baan. Zij vertellen daar uitgebreid over. Deze mensen hebben bijvoorbeeld problemen thuis (met ex- of zorgbehoevende partner), kinderen die extra aandacht nodig hebben (bijvoorbeeld vanwege autisme, ADHD, PTSS), kampen met schulden, spreken de Nederlandse taal onvoldoende of hebben chronische gezondheidsklachten. Deze groep heeft om uiteenlopende redenen de basisvoorwaarden om te kunnen werken niet op orde. Zij hebben hun handen vol aan overleven, het op orde krijgen van die basisvoorwaarden en de stress die hun situatie met zich meebrengt. Zij benoemen het niet hebben van werk over het algemeen niet als hun grootste probleem, hoewel ze er wel last van hebben al was het maar in hun beperkte financiële mogelijkheden.

'Als jouw situatie op orde komt, dan sta je open voor werk.' (klant)

'Ik heb heel veel opleidingen en vrijwilligerswerk gedaan. Uiteindelijk geen betaalde baan. Toen ik studeerde was mijn taal veel beter. Ik heb weinig Nederlandse contacten, daarom is mijn taal veel achteruitgegaan.' (klant)

In de gesprekken met klanten waar de basisvoorwaarden meer op orde zijn, is ook meer ruimte om het over andere belangrijke dingen in hun leven te hebben: gezondheid, de betekenis van vrienden en familie, plezier in vrijwilligerswerk en hobby's die geen of nauwelijks geld kosten. Die zaken zijn belangrijk om de moed erin te kunnen houden als het gaat om de beperkte financiële mogelijkheden en de vele teleurstellingen die het zoeken naar werk met zich meebrengt. Talloze sollicitaties, afgewezen worden, niets terug horen, geen baan na een werkervaringsplek etc. etc. Hun netwerk is doorgaans niet verkleind als het om familie en echte vrienden gaat. Wel zijn kennissen en collega's vaak uit beeld verdwenen of op de achtergrond geraakt. Deels omdat men elkaar niet meer treft op het werk, deels omdat de belevingswereld niet meer aansluit (werkend >< werkzoekend), deels omdat ze niet beschikken over voldoende geld om samen uit (eten) te gaan of op vakantie, wat te gaan drinken of cadeautjes te kopen.

Dat mensen boven de 45 minder kans maken op een baan, is hen allen bekend. Zij lezen hierover in de krant, zien het op TV, denken het te merken bij sollicitaties en sommigen hebben het gevoel dat er ook door de gemeente naar hen gekeken wordt alsof het hun eigen schuld is dat zij (nog) geen werk hebben. Zij leiden dat onder meer af aan de herhaaldelijke cursussen die zij moeten volgen om hun CV te verbeteren of de sollicitatietrainingen die ze moeten volgen. Sommige mensen vertellen dat zij er moedeloos van worden. Anderen uiten boosheid en ervaren het als onrechtvaardig dat er naar hen gekeken wordt als mensen die achterlopen of niet genoeg hun best doen terwijl zij niet verantwoordelijk zijn voor de crisis en de maatschappelijke gevolgen



daarvan. Een enkeling voelt zich dubbel gediscrimineerd; vanwege leeftijd en huidkleur. Weer anderen zeggen in hun situatie te berusten en proberen er het beste van te maken.

'De gemeente geeft mensen de schuld. Ik heb het zelf meegemaakt. Ik heb die baan niet gekregen en ze dreigden me te korten met 10%. Was je wel goed gekleed, was je wel gemotiveerd, was je op tijd, hoe heb je je verwoord? (...) Inmiddels zal de gemeente wel dossiers hebben van mensen die alles gedaan hebben maar het niet kregen simpel vanwege de huidskleur. Het is een topic, een maatschappelijk discussie die nu elke dag gevoerd wordt.' (klant)

'Ze moeten ook met tegenslagen kunnen omgaan. Ik bedoel ze krijgen vaker nee te horen dan jongeren en als je lange tijd nee te horen krijgt dan.. word je heel woest' (professional)

Het gebrek aan regie over het eigen leven speelt mensen parten. Zij kunnen hun leven niet leiden zoals ze het zouden willen. Niet alleen omdat ze geen werk en beperkte financiële middelen hebben, maar ook doordat ze zich aan de regelgeving van de gemeente moeten houden. Zij vragen zich vaak af of iets wel mag van de gemeente, moeten verantwoording afleggen van wat ze wel en niet gedaan hebben, solliciteren soms om hun target te halen op banen waarvan ze bij voorbaat denken dat die hen niet zullen passen, volgen in hun ogen soms zinloze cursussen en kijken uit met wat ze doen en zeggen als ze er niet zeker van zijn of iets wel mag. Ze missen begeleiding en persoonlijk contact. Zij vertellen dat hen zelden gevraagd wordt wat zij zelf belangrijk vinden en welke steun zij nodig hebben om verder te komen. Het was voor een deel van de respondenten en de meewerkende ervaringsdeskundigen een van de redenen om mee te werken aan dit onderzoek. Zij vonden het belangrijk dat zij nu eens hun verhaal konden doen, positief dat de gemeente daarvan wil leren en hopen dat dit rapport niet in de onderste la van een bureau terechtkomt maar echt kan bijdragen aan verbeteringen.

'Ik wil de regie over mijn leven terug. Die ligt nu bij de gemeente.' (klant)

'Al die regeltjes. Wie denken ze dat we zijn? Kleutertjes?' (klant)

Op de vraag om het eigen leven een rapportcijfer te geven, wordt verschillend geantwoord. De meesten geven hun leven een voldoende, maar vrijwel iedereen denkt dat het cijfer hoger wordt als ze een betaalde baan zouden vinden. Dat heeft met het werken en de betaling daarvan te maken. Sommige respondenten zijn tevreden zijn met hoe hun dagelijks leven er nu uitziet doordat ze goede relaties hebben, een sterk geloof en/of zinvol vrijwilligerswerk doen. Dat lost echter niet het gemis aan euro's en maatschappelijke erkenning op.

'Ik denk een 6-je (...) omdat er te veel beperkingen zijn. Ik heb elke dag eten en drinken, ik heb onderdak. Ik heb best wel veel support van lieve mensen om me heen. Dus dat maakt het een stuk prettiger. Kijk als ik eigen onderdak heb, ja dan ga je richting een 7, 8. Hoewel het nog steeds moeilijk behelpen is met weinig inkomen, maar het is nu wel een 6 waard.' (klant)

'Ik wil vooruitgaan. Ik wil niet blijven hangen. Ik wil gewoon uit de Sociale Dienst.' (klant)

'Ik ben er trots op dat ik het alleen toch red alleen om de kinderen de belangrijkste dingen in het leven te geven, zoals een dak boven hun hoofd, kleren, school. Dus dat zijn de dingen die ik belangrijk vind. Voor de rest, ik bedoel de telefoontjes en de luxe er omheen, hebbedingetjes, Playstation en zo, ja dat kan ik niet.' (klant)

'Ik geef mijn leven een 7. Het is geen 9, ik bedoel ik moet financieel elke week en elke maand de touwtjes aan elkaar knopen, dus het is zeker geen 9. Maar ik heb ook geen rotleven. Nee. Ik probeer overal wel het positieve uit te halen.' (klant)

'Ik heb heel veel talenten gekregen van God maar ik heb niet de gelegenheid gehad om ze goed te kunnen gebruiken. Jarenlang in uitkering moeten zitten is een groot probleem geweest. Zolang van een minimum te moeten leven, dat doet je gewoon geïsoleerd raken, dan blijf je gewoon geïsoleerd van heel veel dingen en op een gegeven moment ga je er gewoon een gewoonte van maken dat je heel veel dingen niet kan of niet mag. Je accepteert het gewoon zoals het is.' (klant)

Aan het eind van de interviews is de respondenten gevraagd wat zij zouden doen als zij wethouder van Almere waren. Naast de do's en dont's die verwerkt zijn in de volgende hoofdstukken, geven zij antwoorden als:

'Dan had ik een baan.'

'Dan ging ik op vakantie.'

'Dan had ik een goed salaris.'



3 Zoeken naar werk

De geïnterviewde klanten zijn allen langdurig afhankelijk van een uitkering. Zij ontvangen minimaal een jaar een bijstandsuitkering, maar er zijn er bij die (veel) meer dan 10 jaar van de bijstand afhankelijk zijn. Ook zitten er mensen tussen die eerst een aantal jaren WW kregen en nu in de bijstand zijn gekomen. Kortom, de groep respondenten zijn –met uitzondering van de 14,3 % parttimers- lange tijd zonder werk. Er zitten mensen bij die geen werkervaring hebben, die alleen werkervaring hebben in hun land van herkomst, die meer dan 30 jaar een vaste baan hadden, die ondernemer waren of in diverse sectoren en banen hebben gewerkt. Vrijwel iedereen heeft veel gesolliciteerd; brieven geschreven, cursussen gedaan, mails verstuurd of is bij bedrijven langs geweest. Zij schetsen hun motivatie, teleurstellingen, er niet meer in geloven, toch weer proberen, de hoop laten varen, blijven geloven in jezelf, gebrek aan zelfvertrouwen, boosheid, blij zijn met andere dingen dan werk, hopen op een kans etc. etc. Hoe dan ook, het (deels) werkloos zijn en langdurig afhankelijk zijn van de bijstand is een permanente factor waarmee zij dagelijks bezig zijn en geconfronteerd worden.

Belang van netwerk

Wat duidelijk wordt uit de ervaringen van de klanten is dat de hulp vanuit het netwerk van groot belang en effectief is. Het gaat dan aanvankelijk veelal om ex-collega's en gedurende de hele periode om familie en vrienden. Via via blijkt een goede manier omdat mensen die je kennen dan een goed woordje doen en dat geeft een streepje voor. Maar ook het feit dat er meer mensen meezoeken, maakt de kans op succes groter. Mensen die vanuit het buitenland komen denken dat zij minder kans hebben vanwege de taal én omdat hun Nederlandse netwerk minder groot is. Als mensen lange tijd zonder baan zitten, worden contacten met ex-collega's en werkende kennissen vaak minder. Het doen van vrijwilligerswerk geeft weer nieuwe contacten en daarmee kansen op een baan, benadrukken vooral werkgevers en professionals. Klanten laten zich daar nauwelijks op die manier over uit (zie hoofdstuk 4).

'Mijn netwerk is inmiddels verouderd.' (klant)

'Mijn vriendinnen, neven, nichten, tantes, ooms hebben allemaal mijn CV mee naar hun werk genomen. Dan hoop je dat daar wat uitkomt, maar dat gebeurt natuurlijk niet altijd.' (klant)

'Mijn eerste baan heb ik via mijn broer gehad.' (klant)

'Mijn ex-schoonmoeder zei: de kinderkliniek heeft mensen nodig. Ik heb die mensen gebeld en werd aangenomen.' (klant)

'Ik heb mijn oud-manager gebeld: is er nog een baan voor me of heb je iets in het verschiet liggen? Ik heb toen nog 3,5 maand voor hun gewerkt. Dat heb je natuurlijk nodig. En ik kom hem regelmatig tegen. Je staat nog in mijn telefoon, zegt hij dan.' (klant)

Zo spoedig mogelijk

Volgens de professionals is er onder de huidige 45-plussers in de bijstand een groep mensen die meerdere jaren door het UWV 'met rust zijn gelaten'. Zij vinden het



belangrijk dat er meteen gesproken wordt met 45-plussers die een WW-uitkering aanvragen omdat de tijd in hun nadeel werkt. Als er naast de negatieve beeldvorming over oudere werknemers, ook een gat in het CV ontstaat en diploma's niet actueel gehouden kunnen worden, nemen hun kansen af. Dit sluit aan bij opmerkingen van klanten die vinden dat ze te weinig aandacht hebben gekregen van UWV/gemeente en meer van hen verwacht hadden qua begeleiding of matches met werkgevers.

'Denk je, nou misschien komt er nog aandacht. Geen aandacht. Uiteindelijk kwam er aandacht en toen het ging lopen kreeg die man een andere baan.' (klant)

'Zodra je in de WW komt of eigenlijk al daarvoor, ga je keihard aan de slag met solliciteren.' (werkgever)

Bevorderend

De klanten hebben allen veel ervaring met brieven schrijven, e-mails versturen en sollicitatiegesprekken, over het benutten van social media hebben ze het nauwelijks. Zij vertellen wat er bij hen succesvol was en/of waarvan zij denken dat het de kans op een baan vergroot. In willekeurige volgorde::

- niet opgeven en blijven proberen aan het werk te komen;
- netwerk om hulp (blijven) vragen;
- opleiding doen;
- zorgen dat je de taal goed spreekt;
- (levens)ervaring benadrukken;
- actief blijven leven, onder meer door vrijwilligerswerk, mantelzorg en parttimewerk;
- in contact zien te komen met werkgevers zodat ze je zien en leren kennen;
- in contact komen met werkgevers die mensen een kans willen geven;
- proberen op te vallen door geen standaardbrief te schrijven;
- er verzorgd uitzien als je een sollicitatiegesprek hebt;
- verdiepen in bedrijf en de functie als je een sollicitatiegesprek hebt;
- terugbellen en vragen waarom je bent afgewezen;
- weten wat je wil (motivatie);
- weten wat je kunt (vaardigheden).

Bovenstaande opsomming zijn de punten die klanten positief formuleerden. De lijst bevat vrijwel alleen punten waar klanten zelf invloed op hebben. Soms is of was steun nodig om zover te komen. Steun bij het kunnen schrijven van een goede brief, het opstellen van een CV en het voeren van sollicitatiegesprekken heeft men doorgaans gekregen van bekenden en/of via de gemeente. Waar men meer behoefte aan heeft dan wordt geboden, is het in contact komen met werkgevers zodat er een klik kan ontstaan. Hetzelfde geldt voor gesprekken over wat zij willen en kunnen. Het volgen van een opleiding stuit ook geregeld op problemen vanwege de financiën; de meeste klanten kunnen opleiding, boeken en reiskosten niet betalen.

Deze bevorderende factoren worden overigens ook allemaal genoemd door professionals en werkgevers. Werkgevers voegen er nog aan toe dat 45-plussers vaak mensen zijn die verantwoordelijkheidsgevoel hebben en *'zich niet ziekmelden na een avondje stappen'*. Voor werkgevers is het feit dat er werkervaringsplekken, proefplaatsingen en subsidiemogelijkheden zijn ook een bevorderend punt, omdat zij



denken of hebben ervaren dat er in het begin extra begeleiding nodig is. Professionals noemen dit ook.

'Belangrijk is dat die mensen gemotiveerd zijn. Zich willen inzetten, aan de slag willen. Iemand die je er ook echt blij mee maakt en die graag wat wil leren en zich wil inzetten. En bereid om anders te kijken naar zijn eigen achtergrond en wat die kan. Zich flexibel opstellen. Goed verzorgd ook. Open voor feedback. Dat als je iemand binnen ziet komen dat je gewoon denkt van: nou dat is een persoon daar kan ik goed mee in gesprek, die ziet er goed uit, ruikt goed, al die persoonlijke kenmerken...' (werkgever)

'Bij V&D zat ik precies in het goede hoekje. Ik kan jou een bank verkopen 's avonds om negen uur. Terwijl je er geen geld voor hebt en toch smeert ik 'm je aan.' (klant)

'Ik ken geen mensen die werk voor je zoeken, alleen het UWV.' (klant)

'Misschien kunnen ze een kort filmpje van iemand maken, dat geeft meer indruk dan een CV.' (werkgever)

'Het probleem ligt bij mezelf, niet bij anderen. Als ik de taal goed spreek kan ik gewoon werk vinden, denk ik. (...) Als ze me nog twee jaar hadden gegeven voor die opleiding, vooral voor Nederlands en het halen van een hoger niveau...' (klant)

'Veel werkervaring heb ik niet, maar als je mij ergens neerzet, een week en ik ga ervoor. Ik grijp alle kansen.' (klant)

'Waar ik stage gelopen heb in Almere, daar ben ik blijven werken tot ik vier jaar geleden een vast contract kreeg. Voor mijn situatie is dat een voorrecht omdat vanwege je leeftijd mensen dat niet vaak krijgen. Ik ben nooit ziek, nooit te laat, ik probeer collegiaal te zijn. (...) Dat komt: ik heb de kans gekregen en ik vind dat ik het ook waar moet maken.' (klant)

Belemmerend

In hun zoektocht naar betaald werk komen en kwamen zij ook zaken tegen die niet hielpen om verder te komen:

- niet (meer) de goede papieren;
- geen actuele kennis (meer);
- negatieve beeldvorming over de leeftijd;
- te duur door leeftijd;
- verplicht solliciteren zonder kans op succes;
- problemen (basisvoorwaarden niet op orde);
- concurrentie op de arbeidsmarkt.

Bij de belemmerende factoren valt op dat zij maar beperkt door klanten te beïnvloeden zijn.

'De gemeente zegt: je moet 5x per week solliciteren. Maar ja, soms heb je geen vacatures om te solliciteren.' (klant)

'Was ik 25 dan wilden ze nog wel investeren, maar bij 45 willen ze dat niet meer doen' (...). Ik ging solliciteren en heb het met mijn eigen ogen gezien, er was een voorselectie en alle jonge meiden werden eruit gepikt.' (klant)

Wat klanten op den duur ook als belemmerend gaan ervaren, is het tijdelijk werken op werkervaringsplekken en andere banen, zoals het helpen opvangen van pieken in een sector en seizoensarbeid. Het feit dat mensen actief waren en gewerkt hebben, zien werkgevers als een pré, maar de klanten worden er op den duur moedeloos van omdat zij wel een inspanning leveren, maar die niet tot vast en betaald werk leidt of een betere financiële situatie.

Mede door de lange periode waarover de klanten praten en de veranderingen in het gemeentelijke veld (bezuinigingen, invoering van de participatiewet), is geen duidelijk beeld te vormen aan welke interventies de klanten wanneer hebben deelgenomen en in hoeverre die als effectief zijn ervaren of concreet geleid hebben tot werk.

Werkgevers noemen leeftijdsdiscriminatie zelden, laten zich neutraal of positief uit over 45-plussers en als het aan de orde komt is het in algemene zin.

'Aan een betere arbeidsmarkt kunnen we niet zoveel doen [gelach]. Ik denk dat het echt vooral aan de beeldvorming van de werkgevers ligt.' (werkgever)

Werkgevers noemen hiervoor nog niet genoemde belemmerende factoren die zij vermoeden of tegenkomen bij 45-plussers: onvoldoende computervaardigheden en gebruik van social media, minder bluf en presentatievaardigheden, ontwend zijn van arbeidsritme, minder lerend vermogen en de extra tijd die het kost om herintredende 45-plussers in te werken en te begeleiden.

'Ik denk dat je daar nog wat extra scholing en extra begeleiding in moet steken.' (werkgever)

'LinkedIn wordt steeds belangrijker, dat kennen ze niet. Ook lang niet iedereen heeft beschikking over een computer. Dat maak ik mee. Ik maak wel eens emailadressen aan voor mensen zodat ze in elk geval bereikbaar zijn als ze vacatures krijgen of reacties.' (werkgever)

'Als ik wethouder was zou ik in ieder geval proberen -volgens mij zijn ze daar ook wel mee bezig een aantal jaren- om meer bedrijven aan te trekken of om meer bedrijven te triggeren om eens te zoeken naar sowieso mensen van boven de 45.' (klant)

'Als ik nou kijk naar de werkgevers die ik heb bezocht dan is hun beeld van 45-plussers wel heel erg verschillend. Ik heb bijvoorbeeld vandaag een gesprek gehad over de techniek en daar geven ze aan: heb je een 45 plusser? Dan verwacht ik dat die best wel wat ervaring in de techniek heeft. Dan heeft die voor mij een meerwaarde, als dat iemand is die moet pijplassen bijvoorbeeld, dan weet ik dat die dat heel vakkundig gaat doen. Als ik daar een jongen voor aanneem, ja dan hoop ik maar dat het goed gaat, dat hij oog voor detail heeft.' (professional)

'Voortdurend beoordeeld worden op wat je hebt gedaan en niet wat je nog meer zou kunnen.' (professional)



'Ik denk dat er ook een groep mensen bij zit die we maatschappelijk moeten afboeken. Gaan we geen energie meer in steken. Laten die maar in een uitkering zitten en de energie steken in mensen die een positieve houding hebben, die bemiddelbaar zijn en waar we wat extra's voor moeten doen.' (werkgever)

'Op het moment dat je er minder verzorgd uitziet, zeggen werkgevers: uh nou maar niet.' (werkgever)

'Voor ons is hun leeftijd absoluut geen belemmering, maar over het algemeen is het idee dat jongere mensen flexibeler zijn, sneller dingen oppikken en meer van nu zijn en niet vastgeroest zitten.' (werkgever)

'Misschien hadden ze in die drie jaar iets gedaan, maar het stond niet op hun CV' (werkgever)

Professionals van de gemeente merken op dat een goede match niet alleen van belang is voor het invullen van die ene vacature, maar ook voor de algemene beeldvorming. Als iemand met veel problemen bemiddeld wordt en die persoon het niet redt, beïnvloedt dat de bereidheid van een werkgever om het nog eens te proberen. Het is van belang dat er een goede relatie met een werkgever wordt opgebouwd en dat die verstevigd wordt door succeservaringen en gesprekken. Ervaringen van werkgevers met 45-plussers die de basisvoorwaarden om te kunnen werken niet op orde hebben, lijken niet bij te dragen aan een positieve beeldvorming van de hele groep.

Werkgevers vinden dat de gemeente meer contact met hen moet zoeken en meer moet netwerken. Het werkgeversservicecentrum en de mogelijkheden voor loonkostensubsidie zijn niet bij alle werkgevers bekend.

'Het moet wel meteen een succesverhaal zijn, niet iemand die na een week belt: ik ben dakloos en ik kan niet meer komen. Dan ben je als professional de werkgever helemaal kwijt en wil hij niet nog een keer iemand de kans geven.' (professional)

'Dat je iemand voor een halfjaar kan inzetten gratis dus en als het bevalt- het is een leerwerkplek zeg maar. Mensen kunnen ervaring opdoen en zonder dat het een werkgever geld kost voor een half jaar, dat volgens mij nog met een halfjaar verlengd kan worden. En als het van beide kanten als prettig werd ervaren dan kon je zo iemand aannemen.' (werkgever)

'Als je het doet moet je doseren, moet je ook een relatie met een werkgever opbouwen. Stel dat ie daar aan mee wil werken, dat je dan niet met de grootste probleemgevallen begint, maar laat hem eerst ervaring opdoen van "Hoe werkt zoiets?" En heb je dan een succesvol traject afgerond, dat je dat dan ook samen evalueert en je zegt: "Nou de volgende stap gaan we kijken of de moeilijkheidsgraad misschien iets bij kan".' (werkgever)



4 Vrijwilligerswerk

Rol van vrijwilligerswerk

Van de geïnterviewde klanten heeft 52% officieel vrijwilligerswerk. De meesten vonden dit zelf via contacten in hun buurt of netwerk, anderen werd via de gemeente bemiddeld door VMCA of Humanitas. Vrijwel alle klanten staan positief tegenover vrijwilligerswerk en vinden het normaal dat zie iets terugdoen voor de samenleving. Zij ervaren veel plezier en zingeving in het uitvoeren van vrijwilligerswerk, maar zien het niet als alternatief voor een baan. In hun verhalen klinkt veel eigen initiatief door als het gaat om het vinden van vrijwilligerswerk.

'Ik heb een intake voor vrijwilligerswerk gehad en zes maanden training. En: niets. Daarna ging ik naar het buurtcentrum en heb ik gezegd: ik wil iets doen. En die vrouw zegt: Wil je in het winkeltje helpen of met de lunch?'(klant)

'Ik heb dat re-integratietraject gedaan, een soort empowermenttoestand en ik heb daar vol verbazing gezeten. Ik was de enige die vrijwilligerswerk deed vanuit mezelf.' (klant)

Als voordelen van vrijwilligerswerk worden genoemd:

- je bent van nut, het werk is zinvol;
- je kunt het doen vanuit je hart;
- je krijgt waardering voor wat je doet;
- je leert ervan;
- je hebt een hobby die je niet hoeft te betalen;
- je hoeft je minder te schamen dat je niet werkt;
- het is plezierig om te doen;
- je bent onder de mensen;
- misschien toch iets meer kans op werk.

Als nadelen worden genoemd:

- je krijgt er geen werk door;
- je verdient er niets aan;
- het verdringt echte banen.

'Wij krijgen uitkering. Dat is niet gratis.' (klant)

'Ik vind het helemaal geen schande dat je iets doet voor het geld dat je krijgt. Ik vind dat je best een steentje mag bijdragen. Je mag best iemand begeleiden naar het ziekenhuis of een keer een kopje koffie drinken bij oma op de hoek die al jaren in haar uppie zit.'(klant)

Professionals vertellen dat het bij 45-plussers soms lastig is om ze warm te krijgen voor vrijwilligerswerk. Zij ervaren pas dat het zinvol en leuk is wanneer ze het gaan doen; als ze eenmaal begonnen zijn worden ze enthousiast.

Vergroten van kans op baan

De meeste klanten vinden dat vrijwilligerswerk hun kwaliteit van leven verbeterd, maar niet de kans op een baan vergroot. Zij hebben zelf niet meegemaakt dat zij door vrijwilligerswerk een kans op een baan kregen en benoemen ook geen voorbeelden



daarvan uit hun netwerk. Integendeel, men denkt dat vrijwilligerswerk in het algemeen de kans op werk vermindert omdat werkgevers vrijwilligers inzetten op functies die eerder betaald werden (verdringing). Zij noemen vooral voorbeelden hiervan uit de zorg.

'Je stuurt mensen weg en neemt mensen aan om het gratis te doen. Dat klopt niet.'
(klant)

Als vrijwilligerswerk al de kans op een baan vergroot, denken de respondenten alleen aan een indirect effect. Bijvoorbeeld als mensen geen dagritme meer hebben of in een isolement geraakt zijn, kunnen ze via vrijwilligerswerk aan hun basisvoorwaarden werken.

'Ja, waar loop ik zelf ik zelf tegenaan? Ik denk toch tijd en energie. Ja, alhoewel ik ze graag als vrijwilligers heb, maar het kost wel tijd en energie dat je in de mensen moet stoppen. Je zal ze zelf toch goed moet begeleiden en weer terug laten komen in het arbeidsritme.' (werkgever)

Klanten lijken vooral te kijken of vrijwilligerswerk hen daar een baan oplevert en concluderen dat dit zelden het geval is. Werkgevers en gemeentelijke professionals kijken anders aan tegen het belang van vrijwilligerswerk. Bij sollicitaties letten werkgevers wel degelijk op vrijwilligerswerk dat sollicitanten eventueel hebben gedaan omdat het hen iets zegt over de actieve houding van een persoon, het arbeidsritme en leergierigheid. Zij noemen vrijwilligerswerk zelfs het meest als succesfactor waarmee de klant zijn kansen kan vergroten. Gemeentelijke professionals benadrukken ook de kansen die vrijwilligerswerk biedt, enerzijds om te voorkomen dat mensen wegzakken en in een isolement raken, anderzijds om mensen die problemen hebben weer te laten wennen aan een dagritme, samenwerken en gezagsverhoudingen.

'Ik neem liever een actieve vrijwilliger aan dan iemand die niets doet' (werkgever)

'Er werkt hier een mevrouw die al 6 jaar in de uitkering zat en jarenlang vrijwilligerswerk heeft gedaan in de zorg, die ondertussen haar diploma heeft behaald en geen moeite had met solliciteren. Zij kende de organisatie al en de mensen haar.' (werkgever)

'Als een vrijwilliger hier bij ons in dienst is, dan wordt hij als interne kandidaat behandeld bij een sollicitatie en dan krijgt ie voorrang op een externe.' (werkgever)

'Als je weer participeert, ergens gemist wordt, onderdeel van een team bent, dan geeft dat weer wat veerkracht en dat helpt om zelfvertrouwen op te bouwen. Het is goed met solliciteren zelf, dat je zegt van ik heb geen betaald werk maar ik doe dit en dit, dus dat je sociaal betrokken bent, onder de mensen bent. Dat helpt, zie je, ja.' (werkgever)

'Mensen moeten het gevoel hebben dat ze serieus worden genomen en vooruitkomen. Dat hoeft niet meteen een betaalde baan te zijn, daar kunnen heel veel tussenstapjes inzitten.' (professional)

Ondersteunen in netwerk

Behalve formeel vrijwilligerswerk doen veel klanten hand-en-span-diensten voor mensen in hun netwerk, gaat men op ziekenhuisbezoek, mee naar afspraken met dokters, helpt

men in de kerk, past men wel eens op de kinderen van de burens of verricht men taken die het predicaat mantelzorg verdienen. Mantelzorg is geen vrijwilligerswerk, al worden beide niet betaald; vrijwilligerswerk zoek je, mantelzorg overkomt je. Wat opvalt is dat voor meerdere klanten niet duidelijk is of ze mensen uit hun netwerk wel of niet mogen helpen volgens de gemeentelijke regels. Ze vrezen dat het niet mag omdat ze in die tijd niet solliciteren en zijn uit angst voor het korten op hun uitkering terughoudend in het praten hierover.

'Ik zou graag vrijwilligerswerk willen doen maar op dit moment zorg ik voor mijn broer die een hersenbloeding heeft gekregen, dus we doen allemaal veel mantelzorg, dat is ook een soort vrijwilligerswerk want we worden er niet voor betaald. (...) We doen eigenlijk de gemeente een genoegen, want hij heeft wel recht op zorg en wij maken zijn huis zelf schoon.'

Stimuleren vrijwilligerswerk

Zoals gezegd staan de meeste respondenten positief tegenover vrijwilligerswerk. Ze doen het al in formele zin, willen het gaan doen of helpen mensen in hun eigen omgeving en zien dat ook als zodanig. Ook in de groep respondenten die veel problemen hebben, is de basishouding tegenover vrijwilligerswerk positief, al zijn er mensen bij die het henzelf niet zien doen vanwege de omstandigheden waarin zij verkeren.

Volgens de respondenten zou de gemeente vrijwilligerswerk kunnen stimuleren door:

- niet te dwingen;
- mensen te vragen wat ze kunnen en graag zouden willen doen;
- te motiveren en voordelen te benoemen;
- hen toe te leiden naar vrijwilligerswerk als het op eigen kracht lukt;
- geen vrijwilligerswerk op te dringen dat volgens de persoon in kwestie niet past;
- ervoor te zorgen dat er extra's aan zitten voor de vrijwilliger, bijvoorbeeld een kleine vergoeding, cadeau of niet-verplichte cursus;
- reiskosten vergoeden als die niet vergoed worden door de organisatie waar het vrijwilligerswerk gedaan wordt;
- te zorgen voor een divers aanbod zodat er maatwerk mogelijk is.

'Zonder baan moet je het zelf een invulling gaan geven. Je moet niet met een joggingbroek op de bank gaan liggen en de hele dag gaan balen. Mijn invulling is toch weer wat vrijwilligerswerk gaan oppakken, daar ben ik al druk mee bezig. Ik ben bij mijn ouders mantelzorgster. Dan voel ik me nuttig en voelt het ook als een echte baan. Of misschien wel meer, want je betekent toch meer voor je ouders. Er komt niks binnen, maar ik doe het eigenlijk best wel goed. Ik verveel me geen dag, dan geef je het een goede invulling.' (klant)

'Ik ben tevreden met wat ik nu doe. Daar hoeft je me eigenlijk niet voor te betalen, want het is iets dat ik elke dag als hobby wil blijven doen op mijn oude dag.' (klant)

'De gemeente moet je niet op de verkeerde plek zetten waar je geen zin in hebt, dat werkt niet. Als je geen plezier hebt in je werk, zoek je ook een andere baan.' (klant)



5 Contact met de gemeente

In de verhalen van de klanten over 'de' gemeente valt op dat er nauwelijks functies en personen worden genoemd. Als men het over de gemeente heeft, doelt men zowel op het UWV, de Sociale Dienst als organisaties waar men van de gemeente naartoe moet. De gemeente wordt in positieve zin genoemd als de organisatie die ervoor zorgt dat mensen een uitkering krijgen, maar verder worden er vooral dilemma's en belemmeringen benoemd.

Dilemma's

Pratend over de gemeente valt ten eerste de behoefte aan kansen, steun en begeleiding op en de rol die men de gemeente op dat vlak toedicht. Men verwacht steun in het vinden van een baan en contact leggen met werkgevers. Zie hiervoor ook het hoofdstuk over maatwerk.

Verder komen het gebrek aan persoonlijk contact en open gespreksvoering aan de orde en het dwingende karakter (sancties, sollicitatieplicht) van de contacten die er wel zijn. Er is hier sprake van een dilemma: voor begeleiding of coaching is een vertrouwensrelatie, ervaren veiligheid en eigen regievoering nodig. Dat gaat moeilijk samen met de angst voor sancties en de handhavende rol van de gemeente.

'Nooit iets gehoord (...) Ja, dat er nu een potje wordt opengetrokken van je moet dit en je moet dat. Als je je niet aan de regeltjes houdt, korten ze je op dit of als je dat niet doet korten ze je op dat.' (klant)

'Je denkt dat je een gesprek hebt om je aan het werk te helpen, maar het wordt gebruikt voor een onderzoek. Je hebt steeds de angst voor een maatregel over iets dat je niet wist. Ik heb afgeleerd veel te vertellen. Wat zeg je wel en niet? Ik vertelde in een gesprek dat mijn zoon nog bij mij ingeschreven staat maar dat hij steeds meer bij zijn vriendin is en hij binnenkort daar ingeschreven wordt. Dat is een geleidelijk proces geweest. Krijg ik een boete omdat ik hem niet eerder heb uitgeschreven. Ik heb een grote allergie ontwikkeld qua gemeente. Ik kan er niet meer tegen.' (klant vooronderzoek)

'Nou ik een sollicitatiegesprek gehad. Die mensen waren lyrisch. Dus ik ga naar huis en denk, komt helemaal in orde... Hoor ik helemaal niets meer. (...) Na twee weken bel ik UWV. Doodleuke mededeling: die man die u bemiddeld heeft werkt hier niet meer. Die is ook al wegbezuinigd. Dus ik bel dat bedrijf op. Die mensen wilden. Er moet toch iemand het overnemen? Geen vervanger, niets, hup, stil, niks meer gebeurd. Klaar. Afgelopen.' (klant)

'Ik werd echt sollicitatiemoe. Als ik dan weer eens extra mailde, krijg je een berg mail! Dan denk je: 50 e-mails, nu gaan we het krijgen. Allemaal afwijzingen. Elke ochtend dacht ik: oh god, daar gaan we weer. Weer die pc aan. En maar weer kijken. Je ziet elke keer dezelfde banen langskomen. (...) Als je niet voldoende sollicitaties doet word je meteen gekort op je uitkering. Ik vind dat zo lelijk. Je maakt mensen zo angstig.' (klant)

'Ik ondersteun mijn moeder, maar niet officieel. Ik doe het er allemaal gewoon bij want als ik het ga melden ben ik bang dat er wat gaat gebeuren. Zo simpel is het. Want als ze dan horen: oh, wacht, u doet ondersteunend werk, dan kunnen we misschien uw uitkering wel korten. Ik durf niks te zeggen (...)' (klant)



Privacy en onderzoek

Bij de uitvoering van het onderzoek kwamen de onderzoekers de ingewikkelde verhouding tussen klant en gemeente op verschillende momenten tegen. Bij de voorgesprekken met klanten, klantvertegenwoordigers en andere sleutelinformanten werden de onderzoekers er herhaaldelijk op gewezen dat de privacy heel goed geborgd moest zijn omdat mensen anders niet mee zouden willen doen. Men vermoedde dat er mensen bang zouden zijn dat hun kritiek op de gemeente tegen hen gebruikt zou worden én dat ze vreesden misschien iets te zeggen waar ze een sanctie op zouden kunnen krijgen. De waarborg van de privacy was uiteraard al goed doordacht en geregeld, maar desondanks bleef de noodzaak daarvan herhaaldelijk terugkomen. Bijvoorbeeld ook tijdens de training van de ervaringsdeskundigen en het bespreken van de topiclijst. De zinnen in de topiclijst over de gemeente als opdrachtgever en de waarborg van de privacy, zijn meerdere keren aangepast naar aanleiding van suggesties van de ervaringsdeskundigen. Ook is de ervaringsdeskundigen op hun verzoek tot in detail uitgelegd hoe de selectie van adressen had plaatsgevonden. Er zijn ook vragen in de topiclijst geschrappt op advies van de ervaringsdeskundigen omdat ze volgens hen 'teveel lijken op wat de gemeente ook altijd vraagt'. Dan haken mensen af, zo was hun vrees. Het ging om vragen naar het aantal sollicitaties en het maken van een CV.

In de aanbevelingsbrief van de gemeente én in de brief van de onderzoekers die naar mogelijke respondenten is gestuurd, werd de bescherming van de privacy vermeld. Toch werden er meerdere malen vragen over gesteld bij het maken van een afspraak. Het feit dat de gemeente de adressen had aangeleverd, leek mensen wantrouwend te maken. Het vermoeden bestaat dat dit ook een van de redenen was waarom meer dan de helft van de mensen liever niet thuis geïnterviewd wilde worden en naar Windesheim kwam. Dat er ervaringsdeskundigen belden die zelf als onderzoeker zouden optreden wekte overigens vertrouwen. Een van hen ontwikkelde er een persoonlijke standaardzin voor: *'U denkt toch niet dat ik hieraan mee zou werken als uw privacy niet beschermd werd? Ik loop zelf ook in de bijstand'*. Dat hielp sommige mensen over de streep. Desondanks werd er voorafgaand en tijdens de interviews nog naar gevraagd en bleek dat een enkeling meedeed in de hoop dat er dan een plusje achter de naam bij de gemeente zou komen.

Pas als het interview eenmaal plaats had gevonden en aan het einde herhaald werd dat er anoniem verslag gedaan zou worden, zeiden respondenten dingen als *'Dat geloof ik wel'* en *'Het maakt me niets uit'*.

Treden

Zoals gezegd deelt de gemeente de werkzoekenden in de bijstand in treden in (zie bijlage 1). De aanpak en mate van begeleiding wordt hierop afgestemd. Mensen in trede 1 (zorg) worden als niet bemiddelbaar gezien. De respondenten van dit onderzoek zitten in trede 2 of hoger. De mensen zijn hier zelf niet van op de hoogte en noemen het dan ook niet expliciet tijdens de interviews. Tijdens groepsinterviews van het vooronderzoek ontmoetten verschillende klanten elkaar. Doordat men het verschil in de verhalen bemerkte, vroeg men zich af waarom de een anders behandeld lijkt te worden dan de ander. Het onderwerp kwam meermalen terug, ook tijdens de training van de ervaringsdeskundigen en de feedbackbijeenkomst.

'Ik heb toevallig mijn trede gezien, daardoor weet ik dat ze er zijn, maar geen idee wat het betekent.' (klant)



6 Maatwerk

In het vorige hoofdstuk werd al beschreven dat de klanten graag persoonlijker contact zouden willen hebben, waarin het meer gaat over zaken die zijzelf van belang vinden (regievoering) en dat kan leiden tot zaken waaraan zij behoefte hebben. Aandacht voor hun persoonlijke situatie, meer gelijkwaardigheid in de gesprekken en samen bekijken welke kansen er gecreëerd kunnen worden en wat daarvoor nodig is. Zoals beschreven in het hoofdstuk over zoeken naar werk, vinden klanten dat het bevorderend zou werken als zij gericht in contact gebracht worden met werkgevers. Dit sluit overigens aan bij de wens van meerdere werkgevers, ook zij ervaren andere processen wanneer ze direct te maken krijgen met de mensen waar het om gaat.

'Ik merk op sollicitatiegesprek dat de stigma verdwijnt want je krijgt ze gewoon blanco aan tafel. Je krijgt gewoon een kandidaat aan tafel.' (werkgever)

'Ik denk dat ze mensen niet eens hoeven te activeren. Als ze maar gewoon een keer met ze gingen praten.' (klant)

'Er is totaal geen aandacht vanaf de UWV geweest.' (klant)

'Deze groep heeft meer kruiwagens nodig.' (professionals)

'Ik zit in trede zoek het zelf maar uit. De gemeente zei: jij kan praten dus je hebt geen begeleiding nodig. Dat heeft met mijn trede te maken. En als ik dat nou eens wel wil? Ik heb het gevoel dat ik aan mijn lot wordt overgelaten.' (klant vooronderzoek)

'Extreme circumstances vragen om extreme matches.' (klant)

Het zijn niet alleen klanten die behoefte hebben aan maatwerk. Ook onder de professionals zijn heel wat mensen die dit zien als oplossing voor beter en effectiever contact. Zij hebben kritiek op de trede-aanpak omdat de indeling lang niet altijd wat zegt over de werkelijke afstand tot de arbeidsmarkt. De trede-aanpak is te zien als een vorm van maatwerk, maar de indeling komt niet gezamenlijk tot stand in een gesprek tussen klant en professional. Het kost tijd om achter het werkelijke verhaal van de mensen te komen, aldus de professionals. Zij zien meer mogelijkheden in een meer integrale aanpak waarbij niet alleen naar werk gekeken wordt, maar ook naar problemen op andere vlakken die belemmerend werken, en naar wat mensen zelf willen en voorstellen. Er wordt geopperd minder standaard te kijken en ook te mogen zoeken naar nog niet bedachte wegen. Dat dit nog niet standaard gebeurt, wijten professionals aan de te hoge caseload en het feit dat ze klanten daardoor te weinig zien om een vertrouwensrelatie op te bouwen.

'Ze zijn allemaal goed zoals ze zijn, echt dat meen ik serieus. Ze hebben allemaal talenten. En het is juist de keus om een keer op een andere manier daarmee om te gaan, ook met je doelgroep, er is heel veel potentieel, misschien niet meer voor de arbeidsmarkt, maar wel voor het sociaal domein. Dus misschien moeten we gewoon andere manieren gaan bedenken om met de doelgroep om te gaan. En ook iets te verzinnen tussen vrijwilligerswerk en betaald werk in.' (professional)



Men ziet een maatwerkaanpak niet als exclusief voor de 45-ers in de bijstand. Er gaan geluiden op dat er steeds weer nieuwe doelgroepen benoemd worden en dat die groep dan weer aandacht krijgt terwijl maatwerk een kenmerk van alle diensten (ook UWV) zou moeten zijn c.q. worden.

'Tredebepaling is een wassen neus, maatwerk is de kern.' (professional)

'Er moet meteen na het werkloos worden een gevoel van urgentie ontstaan. Je moet iemand regelmatig zien, niet zeggen ja je kunt inloggen op de site. Aders komt er gewenning en dan heb je de bijstand en volgt ineens een lik-op-stukbeleid. Dat is heel heftig, sommigen voelen zich net alsof de KGB tegenover hen zit.' (professional)

'Gewoon mensen.. naar de behoeften van mensen kijken, waar de mensen tegenaan lopen. Niet alleen maar staren naar werk en inkomen, ook kijken naar wat ontbreekt, waarom kunnen ze niet aan de bak komen, wat voor soort problemen, hebben ze taalproblemen? Hebben ze familieproblemen, wat voor problemen hebben ze. En daar aandacht aan geven en als dat opgelost is, dan kunnen ze makkelijker aan werk komen. Meer misschien daarin investeren. Ik heb gewoon gezien ze staren alleen maar naar één ding, de Sociale Dienst, dat is werken en uit de uitkering komen. Maar hoe, misschien moeten ze meer aandacht geven aan hoe, wat kunnen we doen en mensen gewoon enthousiast maken, het leuker maken.' (professional)

'Gemeente heeft jarenlang te veel gepamperd, het is belangrijk om mensen de verantwoordelijkheid terug te geven, ze kunnen vaak meer dan we denken.' (professional)

Behoeften worden belemmeringen

Meerdere klanten vertellen zaken waar zij behoefte aan hebben omdat zij denken dat hun kansen op werk erdoor vergroot worden. Bijvoorbeeld het beter leren van de Nederlandse taal, contact met andere ervaringsdeskundigen, het halen van een rijbewijs, het volgen van een specifieke cursus, passende begeleiding. Als niet aan deze behoeften voldaan kan worden, gaan ze een obstakel vormen in het vinden van een baan en raken ze steeds meer op afstand. Drie onherkenbaar gemaakte voorbeelden van behoeften van klanten waaraan niet werd voldaan:

Mevrouw A vertelt dat ze buiten Almere in de zorg kan werken, maar geen rijbewijs heeft waardoor ze zich niet snel genoeg van A naar B kan verplaatsen en 's morgens niet vroeg genoeg bij de klant kan zijn. Haar vraag: geef me de kans mijn rijbewijs te halen en de gemeente is van me af.

Meneer B werkte in de techniek toen zijn werkgever failliet ging. Tijdens zijn werk haalde hij allerlei relevante certificaten en diploma's om *up to date* te blijven. Nu hij zonder werk zit, kan hij die cursussen niet betalen en ze worden deels alleen aangeboden 'on the job'. Langzamerhand ziet hij de achterstand tot de arbeidsmarkt groeien. Zijn idee: breng me in contact met een vergelijkbaar bedrijf zodat ik via hen certificaten kan blijven halen en betaal die cursussen. Dan blijf ik op niveau en wie weet leer ik zo bedrijven kennen waar ze me kunnen gebruiken.



Mevrouw C spreekt slecht Nederlands en wilde de taal beter leren. Haar was ooit toegezegd dat ze een taal cursus kon doen maar door bezuinigingen werd die mogelijkheid toch niet geboden. Ze woont al meer dan 10 jaar in Nederland, ontvangt al die tijd bijstand, had in het land van herkomst een goede baan en heeft geen geld om zelf taalonderwijs te betalen. Haar gevoel: zonder taal cursus geen kans op een baan, ik vind toch nooit werk, laat mij met rust.

'Als ik wethouder was, zou ik voor iedereen een diploma gaan doen, ik denk een diploma gaan betalen, bijvoorbeeld een opleiding voor kraamzorg of thuiszorg, dat zij dat regelen. Geen diploma.. ja niet iedereen kan een diploma betalen, niet iedereen kan een diploma doen.' (klant)

'Ik heb zelf aangeboden om een kappersopleiding te gaan doen, om zelf te bekostigen met behoud van uitkering en dan kon ik elke maand betalen, maar dat mocht niet, want dat stond mijn werk zoeken in de weg. Dat is ook meteen afgewezen. En dat is al twee jaar geleden, ik had het al klaar kunnen hebben.' (klant)

Flexibel faciliteren

Zoals gezegd zijn de verschillen tussen de situaties van de klanten groot, zo ook de behoefte om bepaalde zaken aan te pakken. Klanten en professionals uiten de wens dat de gemeente zaken faciliteert die de kans op werk vergroten. Het gaat dan om een potje geld waarmee klanten ondersteund kunnen worden op weg naar meer kans op een baan. Meerdere klanten noemen het feit dat ze geen rijbewijs hebben als struikelblok, anderen de belemmering dat reiskosten van en naar sollicitaties vaak niet door de werkgever vergoed worden, idem reiskosten van en naar vrijwilligerswerk. Ook worden opleidingen en cursussen genoemd, bijvoorbeeld om het Nederlands beter te gaan beheersen of een diploma actueel te houden. Maar ook de eerste aanschaf van gereedschap zodat iemand klussen kan doen en deels in eigen onderhoud kan voorzien.

'Ik heb wel een rijbewijs, maar dat is een buitenlands rijbewijs. Als de gemeente mijn rijbewijs kan betalen, kom ik wel aan werk als koerier, buschauffeur, ouderenvervoer.' (klant)

'Mensen, zeker die langer in de bijstand zitten die hebben geen cent te maken. En dan kan je bijvoorbeeld zeggen als tussenstapje vrijwilligerswerk, maar als dat bijvoorbeeld betekent dat je van Almere Buiten naar Almere Haven moet, dan is het eerste struikelblok al ja ik kan de bus niet betalen. En dan kan ik 100 dingen noemen, of solliciteren, mensen hebben geen printer, kunnen geen inkt betalen, nou verzin het maar, ze zitten vaak mega krap dus dat willen ze soms wel graag, maar dan hebben ze gewoon heel weinig mogelijkheden.' (professional)



7 Ervaringsdeskundigheid

Ervaringsdeskundige medeonderzoekers

In het eerste hoofdstuk staat beschreven hoe ervaringsdeskundigen hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zij hebben feedback gegeven in verschillende stadia en werkten mee als co-onderzoeker. Niet de emancipatie van de doelgroep, maar de kwaliteit van het onderzoek was de reden om hen te vragen zo intensief te participeren. Hun inbreng is van waarde geweest om het klantenperspectief scherp te krijgen en te houden, de relevantie van de uitkomsten te toetsen en bij het vinden van de juiste woorden en toon in het benaderen van de respondenten.

Als bijvangst heeft het onderzoek ook waarde gehad voor de ervaringsdeskundigen zelf. Er ontstond een groep waarin men samenwerkte, met elkaar meeleefde en elkaar tips gaf. Bij aanvang van de training (die men 'pittig' vond) waren er zes ervaringsdeskundigen, twee van hen begonnen een bedrijf zodat er vier personen overbleven. Een van hen vatte het plan op om weer aan een opleiding te beginnen, een ander heeft een dag in de week betaald werk gevonden bij Windesheim. Enkele citaten van deze mee-werkenden:

'Het mee kunnen werken aan dit onderzoek heeft voor mij bevrijdend gewerkt. Ik heb mijn frustraties kunnen uiten met als doel verbetering.'

'Voor mij is het heel belangrijk dat ik blijf meedraaien en dingen leer. Dit was een opfriscursus waar ik veel van geleerd heb; mijn woordenschat is weer eens vergroot, ik had weer echt gesprekken met mensen, heb er even flink aan getrokken al was het tempo voor mij te hoog soms.'

Een motivatie en valkuil was de behoefte van de ervaringsdeskundige medeonderzoekers om mensen te helpen. Enerzijds was het een belangrijke reden om mee te doen, anderzijds is het doel van een onderzoek anders en is een neutrale opstelling nodig tijdens de interviews. Dit was een aanhoudend thema tijdens de training en de interviews. Er werd veel leed beluisterd en de neiging om te gaan helpen was groot. Hier is op de volgende manier mee omgegaan: tijdens de interviews was een niet sturende neutrale houding vereist, na afloop van het gesprek was het wel 'toegestaan' om eigen ervaringen te delen of tips te geven. Toch kwam het voor dat iemand uit zijn rol viel: *'Joh, in jouw situatie zou het mooi zijn als je eerst eens in dat vrijwilligerswerk gaat, dan kom je weer een beetje in het werkritme, je gaat weer leren werken want dat moet je ook weer leren. Op een gegeven moment denk je van: hé, er is wel betaald werk.'*

Behoefte aan contact met andere ervaringsdeskundigen

Tijdens sollicitatiecursussen, bijeenkomsten van werkzoekenden of in het kader van de cursus *de Arme kant van Almere* is lotgenotencontact soms ook bijvangst. Sommige mensen voelen zich beter als ze zien dat anderen er slechter aan toe zijn of hebben baat bij tips van lotgenoten en de herkenning die het contact biedt. Tijdens de interviews in het vooronderzoek en de latere dataverzameling, vertelt een deel van de klanten dat zij wel willen meedenken of anderen wel zouden willen ondersteunen bij dingen waar zij zelf goed in zijn: het schrijven van een brief, het vinden van vacatures, aantrekkelijk maken van een CV etc.



'We hebben een belgroep opgericht met die meiden. We houden het voor elkaar in de gaten. Dat deden we al toen we die cursus voor onze CV volgden. Toen gaven ze onderling papiertjes aan elkaar.' (klant)

'Als ik wethouder was zou ik zorgen dat er een groep of iets komt voor 45-plussers of 50-plussers die bij elkaar komen, discussiëren over werk en ervaring en dat soort dingen. Dat zou ik wel een idee vinden.' (klant)

'Als iemand naar mij toekomt voor advies zou ik zeggen: doorgaan met je opleiding, leer je taal als het buitenlanders zijn. Je kan gewoon aan een goeie baan komen.' (klant)

'Veel meer motiveren. Ze moeten dingen gaan zoeken wat mensen motiveert om uit die stoel te komen. En dat mis ik. En dat doe je niet met één projectje per jaar waar je dan ongeveer vijftig mensen voor uitnodigt om te kijken van wat voor pilot is het en draait dat en werkt dat wel en dat soort dingen. Ze denken ook gewoon te moeilijk. Laat eens een keer vijf mensen die al vijf jaar in een uitkering zitten, ga die nou eens tegenover zo'n wethouder zetten met ideeën. Niet over hoe goed of hoe slecht een uitkering is maar ... er zijn zoveel mensen met heldere ideeën over een bijstandsuitkering. En projecten waar je mensen mee kan motiveren. Maar daar denken ze niet aan. Ze denken alleen maar hoe krijgen we deze vijftig mensen uit een uitkering. En dat wordt niet gemotiveerd.' (klant)



8 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk beantwoorden we de onderzoeksvragen en doen we op basis daarvan aanbevelingen. We beginnen met enkele afsluitende opmerkingen over het onderzoek.

Opmerkingen over het onderzoek

Dit onderzoek is verricht om meer zicht te krijgen op de mogelijkheden en belemmeringen die Almeerse 45-55-jarigen in de bijstand tegenkomen in de praktijk van het zoeken naar (vrijwilligers)werk én om hun ideeën en ervaringen te benutten voor het ontwikkelen, bestendigen of aanpassen van gemeentelijk beleid. Er is gesproken met mensen die minimaal een jaar een bijstandsuitkering ontvangen en veelal lange tijd werkloos zijn. Hun ervaringen bestrijken een lange tijd en kunnen niet worden opgevat als evaluatie of effectiviteitsmeting van de in 2016 ingezette 45-plus-aanpak van de gemeente. Wel blijkt dat de vooranalyse van de gemeente waarop de 45-plus-aanpak gebaseerd is^v, bevestigd wordt. Hierin werd gevonden dat het feit dat deze mensen geen baan vinden te maken heeft met meerdere factoren. Er zitten belemmeringen bij de groep zelf, de begeleiding en dienstverlening vanuit de gemeente en er lijkt sprake te zijn van leeftijdsdiscriminatie. Het onderzoek laat zien hoe deze aspecten spelen en beleefd worden door klanten, gemeentelijke professionals en werkgevers, waarbij het klantenperspectief het uitgangspunt is.

In dit verkennend kwalitatieve onderzoek zijn wij op zoek geweest naar de belangrijkste thema's volgens de klanten, professionals en werkgevers.

Ondanks de grote diversiteit in de klantengroep, denken we goed te kunnen beschrijven wat de belangrijkste trends zijn. Wij baseren dit op de respons, het zorgvuldige selectieproces, de betrokkenheid van klanten in de opzet en uitvoering van het onderzoek en feedback op de voorlopige resultaten. Daar komt bij dat er met meer respondenten gesproken is dan voor dit type onderzoek noodzakelijk is. Kanttekening daarbij is dat het aantal mensen met een parttime baan wat ondervertegenwoordigd is (14% van de respondenten tegenover de door de gemeente genoemde reguliere 33%), waardoor wellicht iets minder succesfactoren belicht zijn. De uitkomsten zijn niet generaliseerbaar naar andere groepen klanten van de gemeente, maar geven wel een richting waarover ook met andere groepen klanten gesproken kan worden. Ook dan dient er veel aandacht aan het beschermen van de privacy besteed te worden; een gegeven dat een opmerkelijk grote rol speelde in dit onderzoek.

Het aantal werkgevers en de diversiteit in het soort en grootte van hun bedrijf, is eveneens voldoende om er zeker van te zijn dat de uitkomsten niet sectorspecifiek zijn. Wel is het aantal werkgevers met minder dan 50 werknemers ondervertegenwoordigd. Ook is - gezien het grote aantal werkgevers dat niet bereikt werd of niet wilde meewerken - niet uit te sluiten dat het aantal bedrijven dat ervaring heeft met re-integratie van 45-plussers (61%) wat oververtegenwoordigd is geweest. Dat geeft wellicht een wat rijkere opbrengst dan gemiddeld.

Het aantal professionals van UWV, Werk en Inkomen en sociale wijkteams is net als het aantal werkgevers ruim voldoende om hun reflecties op het perspectief van de klant en op hun eigen rol serieus te nemen. Door de perspectieven van werkgevers en professionals te vergelijken met die van de klant, wordt duidelijk over welke aspecten communicatie in deze driehoek gewenst is en waar draagvlak voor de aanbevelingen te verwachten is.



Klantenperspectief

Wat is het klantenperspectief van 45-plussers in Almere die vanuit een bijstandsuitkering op zoek zijn naar werk en/of vrijwilligerswerk?

Met 'klantenperspectief in ondersteuning en zorg'^{vi} wordt bedoeld de verwoording van de eigen visie op het al dan niet tijdelijk leven met een probleem, aandoening of beperkingen en op de bijkomende steun, zorg of hulp. Het gaat om verlangens en wensen die samenhangen met het streven naar een *goed leven in eigen ogen*.

De diversiteit in de groep klanten is groot. Op wat zij verstaan onder 'goed leven in eigen ogen' is dan ook geen eenduidig antwoord te geven. Ondanks het feit dat de steekproef is gedaan in een bestand van klanten die bemiddelbaar voor werk zouden moeten zijn, is bij ongeveer een derde van ondervraagde respondenten de werkloosheid slechts een van de vele problemen en kampt men met gezondheidsklachten, moeilijkheden in het gezin, taalproblemen, schulden. Deze mensen hebben om uiteenlopende redenen de basisvoorwaarden om te kunnen werken niet op orde en zien vooral uit naar minder problemen. De anderen achten zichzelf wel in staat om werk of vrijwilligerswerk te verrichten.

De meesten geven de kwaliteit van hun leven een voldoende maar denken dat zij een hogere score zouden geven als ze een baan en daarmee meer geld zouden hebben. Hun netwerk is door de werkloosheid verkleind; ze hebben minder contacten met ex-collega's en kennissen. Als positieve factoren in hun leven noemen zij de contacten met familie en vrienden, gezondheid, (goedkope) hobby's, geloof en voldoening in vrijwilligerswerk, deeltijdwerk en/of mantelzorg.

Als factoren die hen het leven moeilijk maken noemen zij het voortdurende gebrek aan geld, de aanhoudende teleurstellingen in het zoeken naar werk en beperking in eigen regievoering, mede veroorzaakt door de eisen waar zij als werkzoekenden aan moeten voldoen. Het feit dat de gemeente zowel sanctioneert als begeleidt zien zij als een dilemma; je kunt zomaar iets vertellen dat niet blijkt te mogen. Zij zien in het contact met de gemeente meer heil in een persoonlijke aanpak, waarin ze gehoord worden zonder de angst voor sancties, in contact worden gebracht met werkgevers en waarin er maatwerk geleverd wordt op basis van gesprekken. Het (deels) werkloos zijn en langdurig afhankelijk zijn van de bijstand is een permanente factor waarmee zij dagelijks bezig zijn en geconfronteerd worden.

Klanten zijn niet op de hoogte van het feit dat de gemeente hen in treden indeelt en daar een aanpak aan koppelt. Zij kunnen op dit punt dus geen regie voeren of meebepalen. Dit sluit aan bij ander door het Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en zorg verricht onderzoeken. Het blijkt dat het te verwachten is dat mensen meer gemotiveerd meewerken aan een strategie of plan als zij zelf invloed hebben gehad op de planvorming en de middelen^{vii}.



Succes- en faalfactoren

Welke succes- en faalfactoren benoemen klanten? Wat denken zij dat er nodig is om de succesfactoren te behouden of te versterken? Wat denken zij dat nodig is om de faalfactoren te verminderen en drempels naar het vinden van werk te slechten?

Het benutten van contacten in en door het sociaal netwerk van de klant wordt door hen als een belangrijke factor tot succes gezien, hoewel deze mogelijkheid afneemt naarmate men langer zonder werk is. Om deze reden en omdat arbeidsritme, waarde van diploma's en waardering van werkervaring in de loop van de tijd minder worden, vindt men het van belang dat er snel na het werkloos worden met een maatwerktraject wordt gestart. Dit kan ook een (te groot) gat in het CV voorkomen. Het verbeteren van sollicitatievaardigheden ervaart men als zinvol, mits het wordt gecombineerd met het daadwerkelijk in contact brengen met werkgevers. De klanten denken de meeste kans te maken als zij zichzelf bij werkgevers kunnen presenteren en er een klik kan ontstaan. Het moeten solliciteren op banen die er volgens de respondenten niet zijn, wordt als zinloos en denigrerend ervaren. Hierbij ontstaat het gevoel van machteloosheid en boosheid omdat het maatschappelijk probleem van arbeidsdiscriminatie en crisis op het bordje van een individu wordt gelegd. Klanten willen niet afgerekend worden op factoren waarop zij zelf geen invloed hebben.

Het volgen van een opleiding om kennis *up to date* te houden, de taal beter te leren of een andere weg in te kunnen slaan, vindt men belangrijk mits passend, niet opgelegd en indien nodig, gefaciliteerd door de gemeente. Soms is er behoefte aan financiële ondersteuning om een cursus te kunnen doen of te kunnen reizen naar sollicitatiegesprekken, werk of vrijwilligerswerk. Ook hier speelt dat mensen hechten aan eigen regiovoering.

Actief blijven leven vindt men enerzijds van belang omdat het leven dan prettiger is, anderzijds om de kans op een baan niet te verkleinen. Het blijven volhouden en richten op wat men wel kan en wil, zien zij als een opdracht aan henzelf en niet als een vanzelfsprekend gegeven.

In het contact met de gemeente hoopt men op maatwerk op basis van gesprekken en het in contact gebracht worden met werkgevers. Men ervaart dat de gesprekken een ander karakter hebben, minder dan gewenst op coachen gericht zijn en meer op onderzoek en handhaving van regels. Het feit dat de gesprekspartners sancties kunnen opleggen belemmert de vertrouwensrelatie die nodig is voor het gewenste maatwerk. Een deel van de klanten heeft behoefte aan lotgenotencontact en/of is bereid eigen ervaringskennis in te zetten voor hulp aan anderen of een beter beleid.

Men staat over het algemeen positief tegenover vrijwilligerswerk en vindt het normaal iets terug te doen voor de samenleving, maar niet omdat het hun kans op werk zou vergroten. Vaker denkt men dat vrijwilligerswerk in het algemeen betaalde banen verdringt. Vrijwilligerswerk is voor hen van belang vanwege het actief blijven, nieuwe dingen leren, waardering krijgen en van nut zijn. Er wordt ook veel voor familie en bekenden gedaan (mantelzorg). Ook dat draagt bij aan contacten en het gevoel zinvol bezig te zijn. Wanneer mantelzorg wel en niet mag is niet altijd duidelijk, waardoor men terughoudend is in het hierover praten met anderen en er wellicht meer gebeurt dan de gemeente weet.

De groep respondenten die vanwege problemen niet kan werken, denkt dat vrijwilligerswerk op termijn wel hun kansen vergroot doordat ze in contact blijven met anderen en enig arbeidsritme houden. Zij willen niet verplicht worden tot vrijwilligerswerk



zonder afstemming, maar in gesprek over wat er in hun (problematische) omstandigheden haalbaar is.

De respondenten menen dat de gemeente vrijwilligerswerk kan stimuleren door mensen te motiveren, het niet op te leggen, mensen te vragen naar hun interesses en vaardigheden, daarbij aan te sluiten, een divers aanbod van vrijwilligerswerk te bieden, steun te geven waar nodig en er kleine materiële extra's aan te verbinden.

Perspectief werkgevers en gemeentelijke professionals

Hoe kijken werkgevers en professionals aan tegen de (on)mogelijkheden van het aan het werk komen van deze 45-plussers? Waarin komt het perspectief van werkgevers en professionals overeen dan wel wijkt het af van het klantenperspectief?

Werkgevers en professionals noemen als positieve eigenschappen van de 45-plusgroep: besef van verantwoordelijkheid, in een stabiele levensfase zitten en levens- en werkervaring hebben. In hun nadeel werkt het beeld dat 45-plussers niet meer snel leren, verouderde diploma's hebben, duurder zijn, een gat in hun CV kunnen hebben evenals minder arbeidsritme en over minder computervaardigheden beschikken. Ervaringen van werkgevers met 45-plussers die de basisvoorwaarden om te kunnen werken niet op orde hebben en die om hun target te halen solliciteren op niet-passende banen, lijken niet bij te dragen aan een positieve beeldvorming van de hele groep. Professionals onderscheiden de groepen die de basisvoorwaarden wel en niet op orde hebben meer dan werkgevers.

Werkgevers laten zich tijdens de interviews neutraal of positief uit over de 45-plussers. Signalen over leeftijdsdiscriminatie door werkgevers zijn afkomstig van professionals en klanten.

Als er meer 45-plussers aan het werk geholpen moeten worden binnen de huidige economische situatie, zijn volgens werkgevers subsidies, maatwerk en persoonlijke begeleiding nodig om successen te boeken. Werkgevers merken dat er in het begin van een baan voor een 45-plusser meer aandacht (begeleiding) dan gemiddeld nodig is en dat kost tijd (=geld). Net als de professionals zien zij mogelijkheden in werkervaringsplekken en proefplaatsingen en noemen zij deze bij name in tegenstelling tot de klanten die het meer hebben over 'in contact komen met werkgevers'. Werkgevers en professionals zien dit als kansen op werk. Klanten benoemen ook de teleurstellende kanten; wel een tijd gewerkt, toch geen (vaste) baan.

Werkgevers vinden dat de gemeente meer contact met hen moet zoeken en meer moet netwerken. Het werkgeversservicecentrum en de mogelijkheden voor loonkostensubsidie zijn niet bij alle werkgevers bekend.

Maatwerk in de zin van met elkaar in gesprek gaan om een goede match te maken, wordt door klanten, professionals en werkgevers belangrijk gevonden, al was het maar om teleurstellingen te voorkomen en geen tijd te verspillen. Professionals plaatsen kanttekeningen bij de trede-aanpak. Zij zien meer in een aanpak die gebaseerd is op persoonlijke contacten en aansluit op behoeften en mogelijkheden van klant en werkgever. Een integrale aanpak voor mensen die met veel problemen kampen kan een onderdeel van deze vorm van maatwerk zijn. Als werkgevers, klanten en professionals maatwerk de beste benadering vinden, waarom wordt er dan niet meer op die manier gewerkt? Men noemt: te weinig tijd en geld (van en volgens werkgevers), te weinig tijd (van en volgens professionals),

negatieve beeldvorming over 45-plussers (van werkgevers, volgens klanten en professionals), en dilemma's in relatie klant-professional (volgens klanten en professionals).

Het benutten van ervaringsdeskundigheid is een kwestie die een deel van de klanten bezighoudt. Sommigen hebben behoefte aan lotgenotencontact. Er zijn ook klanten die aanbieden anderen en/of de gemeente te helpen met hun kennis en ervaring.

Professionals, werkgevers en klanten vinden vrijwilligerswerk van belang, maar om verschillende redenen. Werkgevers en professionals zien er op termijn de kans op een betaalde baan mee toenemen, de klanten zien vrijwilligerswerk vooral als een mogelijkheid om mee te doen in de samenleving en positieve ervaringen op te doen. Klanten wijzen op het risico van verdringing van vaste banen door vrijwilligerswerk en noemen daar voorbeelden van; werkgevers en professionals niet.

Kennisontwikkeling

Welk advies is de gemeente Almere te geven op basis van de ervaringen van dit onderzoek als het gaat om het inrichten van een structuur voor kennisontwikkeling in verband met haar constante zoektocht naar (nieuwe) informatie over belemmeringen?

De gemeente Almere wil structureel gevoed worden vanuit het klantenperspectief. Daarvoor kan een permanente informatiestroom met niet-gecensureerde geanonimiseerde klantervaringen op gang gebracht worden. Klanten blijken goed in staat hun verhaal te vertellen in een veilige situatie waarin hun privacy geborgd is. Overwogen kan worden periodiek (maandelijks, per kwartaal) een groep klanten te selecteren die in plaats van het schrijven van een aantal sollicitatiebrieven, hun ervaringen opschrijven dan wel geïnterviewd worden (bijvoorbeeld door een student). Door hun verhaal geanonimiseerd in te brengen in bijeenkomsten van een op te zetten leernetwerk binnen de al bestaande werkplaats Sociaal Domein^{viii}, kunnen ambtenaren, werkgevers, ervaringsdeskundigen en onderzoekers de ingebrachte ervaringen analyseren en bespreken in het licht van de betekenis voor beleid. Een dergelijke aanpak sluit aan bij de behoefte aan maatwerk en contact en doet recht aan het belang van ervaringsdeskundigheid als factor voor kwaliteitsbeleid.

Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek en bovenstaande overwegingen bevelen wij aan:

- de trede-aanpak te heroverwegen en in te zetten op maatwerk gebaseerd op persoonlijk contact in de driehoek werkgever-klant-professional;
- de maatwerkaanpak zo snel mogelijk te beginnen als een 45-plusser werkloos wordt, te beginnen bij het UWV;
- te zoeken naar manieren om de begeleidende en sanctionerende rol van de gemeente zoveel mogelijk te ontvlechten, dan wel (deel)taken onder te brengen bij externe partijen;
- de mogelijkheden van financiële ondersteuning van werkzoekende klanten en subsidies aan werkgevers meer bekend te maken, dan wel te vergroten;
- ruimte te scheppen om te experimenteren met nieuwe vormen om klanten en werkgevers met elkaar in contact te brengen, zoals speeddates, presentatiefilmpjes, combinatie startups met de senioriteit van 45-plussers etc.;



- vrijwilligerswerk te blijven stimuleren en in de voorlichting daarover zowel het belang dat klanten en werkgevers hieraan hechten te benadrukken;
- het verrichten van mantelzorg positief te benaderen en duidelijk(er) informeren over wat er wel en niet mag in combinatie met een bijstandsuitkering;
- het gesprek met werkgevers over arbeidsdiscriminatie aan te (blijven) gaan en te onderzoeken of ervaringsdeskundige werkgevers en klanten hierin een rol kunnen spelen;
- ervaringsdeskundigheid van klanten benutten voor kwaliteitsverbetering, bijvoorbeeld bij het doorlopen van bestaande en nieuwe gemeentelijke werkprocessen, het meer mogelijk maken van eigen regievoering en stimuleren van het contact tussen klanten onderling (lotgenotencontact);
- het opzetten van een leernetwerk van professionals, klanten, werkgevers en onderzoekers, waarin een constante stroom klantervaringen benut wordt voor kwaliteitsverbetering en kennisontwikkeling;
- onderzoek te doen naar de effectiviteit van de reguliere en maatwerk aanpak.



9 Samenvatting

In opdracht van de gemeente Almere heeft het Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg van Windesheim Flevoland een verkennend kwalitatief onderzoek gedaan naar de mogelijkheden en belemmeringen die 45-55-jarigen in de bijstand tegenkomen in de praktijk van het zoeken naar (vrijwilligers)werk. Dit om hun ideeën en ervaringskennis te benutten voor het ontwikkelen, bestendigen of aanpassen van gemeentelijk beleid. In diepte-interviews, focusgroepen en groepsgesprekken is gesproken met klanten, sleutelinformanten, professionals en werkgevers.

Klantenperspectief

De diversiteit in de groep klanten is groot. Een derde heeft om uiteenlopende redenen de basisvoorwaarden om te kunnen werken niet op orde. De meesten geven hun kwaliteit van leven een voldoende, maar denken dat zij een fijner leven zouden hebben met baan en meer inkomsten. Hun netwerk is door de werkloosheid verkleind. Als positieve factoren in hun leven noemen zij de contacten met familie en vrienden, gezondheid, hobby's, geloof en voldoening in vrijwilligerswerk, deeltijdwerk en/of mantelzorg. Als negatieve factoren noemen zij het voortdurende gebrek aan geld, de aanhoudende teleurstellingen in het zoeken naar werk en beperking in eigen regievoering. Het feit dat de gemeente sanctioneert en begeleidt zien zij als een dilemma dat een goede samenwerking in de weg staat. Zij zijn niet op de hoogte van de gemeentelijke trede-aanpak en zouden graag maatwerk willen zien op basis van persoonlijke gesprekken, waarbij ze verder kunnen komen op een manier die meer past. Ze hopen vooral door de gemeente in contact gebracht te worden met werkgevers.

Belemmerende en bevorderende factoren

De drie factoren waar de gemeentelijke 45-plus-aanpak op gebaseerd is, worden bevestigd; er worden belemmeringen gevonden bij de klanten, de begeleiding en dienstverlening vanuit de gemeente en er lijkt sprake te zijn van leeftijdsdiscriminatie. Zowel bij klanten, professionals en werkgevers is er behoefte aan meer maatwerk en persoonlijk contact met de anderen in de driehoek klant-professional-werkgever. Volgens hen staan gebrek aan tijd en geld, negatieve beeldvorming over 45-plussers en dilemma's in relatie klant-professional deze manier van werken op dit moment in de weg.

Klanten noemen veel factoren waarmee zij zelf hun kans op een baan of vrijwilligerswerk kunnen vergroten. Klanten zeggen wel steun van de gemeente te ontvangen als het gaat om het verbeteren van sollicitatievaardigheden, maar onvoldoende bij het in contact komen met werkgevers of als een financiële tegemoetkoming nodig is om de kansen op werk te vergroten. Zij hebben behoefte aan maatwerk, dat gebaseerd is op persoonlijk én meer gelijkwaardig contact.

Werkgevers, klanten en professionals vinden het belangrijk dat er zo snel mogelijk na het werkloos worden met een gerichte maatwerk aanpak wordt begonnen. Voor de meeste klanten is die gericht op het vinden van een baan of vrijwilligerswerk. Voor de klanten die de basisvoorwaarden om te werken niet op orde hebben, houdt dit in dat zij hulp krijgen, de taal beter leren en actief blijven deelnemen aan de samenleving.



Als pluspunten van de 45-plusgroep wordt hun levens- en werkervaring, stabiliteit en inzet genoemd. Als minpunten: minder flexibiliteit en lerend vermogen, verouderde diploma's en minder computervaardigheden. Werkgevers menen dat het inwerken van een 45-plusser uit de bijstand meer tijd kost en hechten aan financiële tegemoetkomingen. Werkgevers laten zich neutraal of positief uit over de 45-plussers. Signalen over arbeidsdiscriminatie door werkgevers zijn afkomstig van professionals en klanten. Klanten ervaren het als onrechtvaardig dat zij er op aangekeken worden dat ze geen baan hebben, terwijl ze geen invloed hebben op factoren als leeftijdsdiscriminatie en krapte op de arbeidsmarkt. Professionals denken dat meer goede matches tussen werkgevers en klanten kunnen bijdragen aan een positievere beeldvorming over werkzoekende 45-plussers.

Vrijwilligerswerk wordt door klanten-professionals-werkgevers als belangrijk gezien, zij het om verschillende redenen. Klanten staan positief tegenover vrijwilligerswerk, mits niet opgelegd. Werkgevers en professionals zien er op termijn de kans op een betaalde baan mee toenemen, de klanten zien vrijwilligerswerk vooral als een mogelijkheid om mee te doen in de samenleving en positieve ervaringen op te doen. Klanten wijzen op het risico van verdringing van vaste banen door vrijwilligerswerk.

Het benutten van ervaringsdeskundigheid is een kwestie die een deel van de klanten bezighoudt. Sommigen hebben behoefte aan lotgenotencontact. Er zijn ook klanten die aanbieden anderen en/of de gemeente te helpen met hun kennis en ervaring.

Aanbevelingen

De onderzoekers bevelen de gemeente aan om in te zetten op maatwerk en het bevorderen van contacten in de driehoek klant-werkgever-professional. Voorts om een aantal aspecten van de bestaande werkwijze te heroverwegen, zoals de trede-aanpak en de combinatie van begeleiden en sanctioneren door één gemeentelijke professional en ruimte te scheppen voor het experimenteren met nieuwe vormen. Daarnaast worden aanbevelingen gedaan om ervaringsdeskundigheid meer te benutten voor kwaliteitsbeleid, lotgenotencontact te stimuleren en meer bekendheid te geven aan wat mantelzorg, vrijwilligerswerk en loonkostensubsidies kunnen betekenen. Tevens om in gesprek te blijven gaan over arbeidsdiscriminatie.

Wat betreft kennisontwikkeling is het advies om een leernetwerk op te bouwen met een kennisstructuur die gevoed wordt door klantervaringen en onderzoek te doen naar de effectiviteit van de 45-plus-aanpak.



BIJLAGE 1: Trede-indeling

Bron: gemeente Almere

Trede 1.0 Zorg/Hulpverlening

Trede 1.1 Klant heeft inkomenszekerheid/maakt gebruik van noodzakelijk hulpverlening

Trede 1.2. Klant is in contact met netwerk zorg en welzijn

Trede 1.4 Klant neemt deel aan vorm van dagbesteding

Trede 2.0 Sociale Activering

Trede 2.1 Klant verricht mantelzorg

Trede 2.2 Klant volgt activeringstraject gericht op educatie

Trede 2.3. Klant doet zelfstandig onbetaald werk in de wijk of verricht vrijwilligerswerk

Trede 3 Arbeidsactivering

Trede 3.1. Klant heeft vakgerichte stage doorlopen

Trede 3.2. Klant heeft basale vaardigheden door stage

Trede 3.3. Klant heeft opleiding met arbeidscomponent afgerond

Trede 4 Arbeidstoeleiding

Trede 4.1. Klant heeft voldoende sollicitatievaardigheden

Trede 5 Regulier werk met ondersteuning

Trede 5.1. Klant verricht werk met loonkostensubsidie

Trede 5.2. Klant werkt parttime met aanvullende uitkering

Trede 5.3. Klant heeft WSW dienstbetrekking

Trede 6 Regulier werk zonder ondersteuning

Trede 6.1. Klant heeft een betaalde leerwerkbaan

Trede 6.2. Klant is werkzaam als zelfstandige



Bijlage 2: Voetnoten

- ⁱ Interne notitie gemeente Almere voor wethouder PWI: Voorstel aanpak 45 plussers (12-10-2015)
- ⁱⁱ Gemeente Almere: Uitvoeringsplan 2016 aanpak 45 plus werkloosheid (18 januari 2016)
- ⁱⁱⁱ Verkooijen, L., Andel, J. van en Hoogland, J. (2014) Netwerkontwikkeling voor zorg en welzijn. Naar actieve participatie van burgers. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers
- ^{iv} Beek, F van (2015) Inclusie: meedoen, meebepalen, meetellen. Notitie Onderzoekslijn Inclusie. Almere: Hogeschool Windesheim Flevoland
- ^v Interne notitie gemeente Almere voor wethouder PWI: Voorstel aanpak 45 plussers (12-10-2015)
- ^{vi} Verkooijen, L., Andel, J. van en Hoogland, J. (2014) Netwerkontwikkeling voor zorg en welzijn. Naar actieve participatie van burgers. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers
- ^{vii} Verkooijen, L. (2010) Van inspraak naar invloed. Lectorale rede. Almere: Health School Almere
- ^{viii} <https://www.werkplaatsensociaaldomein.nl/werkplaatsen/flevoland>